

# Sange w mentoringu

Źródło: <https://mentaway.com/techniki-mentoringowe-i-managerskie/?t=sange>

---

Technika SANGE sprawdzi się we wszystkich sytuacjach wymagających przeproszenia drugiej osoby, naprawienia i odbudowania relacji z tą osobą. Wymaga dużej dojrzałości, przyjrzenia się mojej roli w zaistniałej sytuacji i tego co można było zrobić inaczej i dlaczego. Jeżeli tylko intencja płynąca za przeprosinami jest szczerą i w zgodzie z daną osobą, jest to bardzo skuteczne narzędzie, które można stosować zarówno w sytuacjach zawodowych jak i osobistych.

#relacje #przepraszenie #naprawienie relacji #odbudowanie relacji #odbudowa relacji  
#naprawda relacji #wdzięczność #uznanie #potencjał #mentoring #programy mentoringowe

## SANGE

SANGE to akronim utworzony od słów:

- ▶ S – **Simplicity** (Prostota)
- ▶ A – **Acknowledgment** (Uznanie)
- ▶ N – **Needs of situation** (Potrzeba sytuacji)
- ▶ G – **Gratitude** (Wdzięczność)
- ▶ E – **Exploration** (Pogłębienie)

W tej technice niezwykle ważne jest uznanie, że dana osoba szczerze i prawdziwie chce za coś przeprosić. Brak szczerości na pewno zostanie zauważony a to nie pomoże w prawdziwym naprawieniu / odbudowaniu sytuacji.

Kiedy stosować:

- ▶ Kiedy Mentee chce naprawić z kimś relacje
- ▶ Kiedy Mentee chce przeprosić i odbudować relacje
- ▶ Jeżeli w Waszej relacji wydarzyło się coś, co mogło spowodować, że Mentee poczuł się przez Ciebie źle i chcesz naprawić tę relację.

Rekwizyty:

- ▶ Nie są wymagane

Instrukcja:

Na potrzeby zaprezentowania tego narzędzia posłużę się sytuacją, w której Mentor chce przeprosić Mentee, aby odbudować relację w procesie mentoringowym.

Opis przykładowej sytuacji:

*W trakcie poprzedniej sesji Mentee był źle nastawiony do procesu, do Ciebie i do efektów, a w zasadzie ich braku w dotychczasowym procesie. Negował wszystko co mówisz. Wyrażał swoje niezadowolenie na wielu płaszczyznach od werbalnych po niewerbalne.*

*Mentorka do pewnego czasu starała się “odpierać” ataki i zarzuty próbując zrozumieć jakie jest źródło frustracji po stronie Mentee. Zadawała pytania w celu zrozumienia problemu i jednocześnie czuła, że w niej także narasta fala frustracji wynikająca z tego że Mentee nie docenia jej pracy, ich wspólnej pracy i że nie widzi żadnych efektów.*

*Po kolejnym ofensywnym zdaniu wypowiedzianym przez Mentee, Mentorka nie wytrzymała i powiedziała do Mentee: Twoja postawa jest nieakceptowalna a zganianie winy na to, że nie widzisz efektów jest tylko i wyłącznie Twoją winą.*

*Po tych słowach zapadło milczenie. Sesja zakończyła się w niezbyt dobrej atmosferze z poczuciem żalu po obu stronach.*

Mentorze, Mentorko - Jeżeli taka lub podobna sytuacja przytrafiła Ci się na sesji to koniecznie poddaj to pod refleksje najlepiej pod okiem kogoś bardziej doświadczonego, np. Superwizora. Przykład tej sytuacji nie jest wskazaniem do

zakończenia procesu z Mentee a raczej do zastanowienia się, dlaczego tak zareagowałaś (-aś). Superwizja jest też po to, żeby dać upust słowom i emocjom, które w danej sytuacji Ci towarzyszą.

## “S” - Simplicity (Prostota)

Oznacza to, że Twoje przeprosiny powinny być proste i krótkie. Nie tłumacz się, nie skupiaj się na uzasadnieniach czy wymówkach, dlaczego tak powiedziałaś (-aś) / postąpiłaś (-aś).

Przykłady sformułowań Mentora:

- ▶ Przepraszam za to co powiedziałam na końcówce naszej poprzedniej sesji.
- ▶ Bardzo przepraszam, za słowa, które padły po mojej stronie na poprzedniej sesji.
- ▶ Chcę przeprosić za to co powiedziałam. Nie zasłużyłaś na to.

Następnie pozwól Mentee na reakcję. Może się tu pojawić cisza i ważne jest, żeby tej ciszy nie zagadać. Daj czas Mentee na wyrażenie tego czym chce się z Tobą podzielić w odpowiedzi na Twoje słowa.

Przykłady sformułowań Mentee:

- ▶ Masz rację, to co powiedziałaś nie było OK. Pracuje w tym procesie. Miałem po prostu słabszy moment i chwile zwątpienia.
- ▶ Tak, to było niesprawiedliwe. Wiesz, że wykonuję ciężką pracę w tym procesie. Nie wiem co się tamtego dnia wydarzyło.

## A – Acknowledgment (Uznanie)

Uznaj w tym kroku uczucia drugiej osoby. Spróbuj się postawić w jego, jej sytuacji i zastanowić się nad tym jak mógł, mogła się poczuć.

Przykłady sformułowań Mentora:

- ▶ Musiałaś poczuć się zraniony.
- ▶ Musiałaś poczuć się niesprawiedliwie potraktowany.
- ▶ Musiałaś poczuć się winny.

Tutaj ponownie daj przestrzeń na reakcję drugiej strony. Być może Twoja ocena uczuć Mentee nie była trafiona, ale to nic nie szkodzi. Chodzi o próbę zrozumienia oraz pokazania Mentee, że naprawdę próbujesz zrozumieć jaki to miało na niego, nią wpływ.

Przykłady sformułowań Mentee:

- ▶ Tak, poczułam się winna tego co się wydarzyło.
- ▶ Nie, w sumie poczułam wściekłość.

## **N – Needs of situation (Potrzeba sytuacji)**

Tutaj trzeba się skoncentrować na kontekście sytuacji, w której jesteśmy, jakie wynikają z niej potrzeby, czego wymaga dana relacja, aby osiągnąć założone cele. W tym kroku kładziemy nacisk bardziej na “my” niż na “ja”.

Przykłady sformułowań Mentora:

- ▶ Wierzę, że czeka nas jeszcze dużo dobrego / efektywnego / satysfakcjonującego w tym procesie.
- ▶ Za nami długa droga, przed nami jeszcze kilka spotkań i jestem przekonana, że czeka nas jeszcze dużo dobrego / efektywnego / satysfakcjonującego w tym procesie.

Ponownie pozostaw przestrzeń na reakcję. Nie pośpieszaj, nie wymuszaj, nie uzupełniaj swojej wypowiedzi.

Przykłady sformułowań Mentee:

- ▶ Zgadzam się i chciałbym kontynuować ten proces. Jestem bardzo ciekawy czym on się dla mnie zakończy.
- ▶ Tak, to prawda. Sporo za nami i mam nadzieję, że jeszcze dużo dobrego przed nami.

## **G – Gratitude (Wdzięczność)**

W modelu SANGE ważne jest stawianie na docenienie, podkreślanie talentów i mocy danej osoby. Zastanów się za co w tej sytuacji chciałbyś (-abyś) wyrazić wdzięczność. Pomyśl co dzięki tej sytuacji, z udziałem tej osoby zyskałeś (-aś), czego się nauczyłeś (-aś).

Przykłady sformułowań Mentora:

- ▶ Prawda jest taka, że robisz kawał roboty. Podejmujesz wyzwania, dzielisz się tym co trudne i tym co dobre. Widzę, że naprawdę zależy Ci na rozwoju i że cały czas trzymasz swój cel w zasięgu wzroku.
- ▶ Jestem z Ciebie mega dumna. Robisz kawał dobrej roboty a chwile zwątpienia mogą się pojawiać zawsze. Z podziwem obserwuję, z jaką determinacją chcesz osiągnąć założony cel i ile wkładasz w to wysiłku.

Nie oczekuj od Mentee nic w zamian. Raz jeszcze daj czas i przestrzeń do reakcji. Obserwuj co się wydarzy a następnie to przyjmij.

Przykłady sformułowań Mentee:

- ▶ Dzięki. To dla mnie ważne co mówisz.
- ▶ Dziękuję za Twoje słowa i za to, że mi towarzyszysz w tej drodze.

## E - Exploration (Pogłębienie)

Ostatni krok jest o znalezieniu sposobów zapobiegania podobnym sytuacjom w przyszłości. Zastanów się co Ty możesz zrobić inaczej następnym razem. Pamiętaj, że cały ten proces służy szczeremu naprawieniu danej relacji i jest nastawiony na współpracę i wzajemne zrozumienie i docenienie wysiłków obu stron.

Mentor: Zapewniam Cię, że następnym razem, gdy poczuję frustrację po przestaniu się tym otwarcie podzielić, zamiast mówić rzeczy, których nie myślę. Zrobię co w mojej mocy, żeby to się nie powtórzyło!

Mentee: A ja postaram się nie być takim malkontentem jak ostatnio 😊.

Mentor: To co, wirtualna wspólna kawa?

Mentee: Pewnie!

Zwróćcie uwagę, że w opisanym przypadku również Mentee w wyniku autorefleksji mógłby z powodzeniem użyć tej metody, aby przeprosić Mentora. Zdecydowaliśmy

się jednak na zademonstrowanie tej techniki od strony Mentora, bo co do zasady to osoba biorąca odpowiedzialność za proces i często z większym doświadczeniem.

Jeżeli Mentee zaadresuje na sesji potrzebę naprawienia relacji np. z kimś z pracy podziel się techniką SANGE i zaproponuj Mentee przećwiczenie z Tobą poszczególnych kroków.

*Opracowanie własne na bazie: "Fundamenty w coachingu. Neurobiologia a skuteczna praktyka." David Rock, Linda J. Page*



Mentiway - platforma mentoringowa